

Conditions générales de vente

Article 1^{er} - Acceptation des conditions générales de vente

L'achat des voyages et séjours contenus dans le devis, entraîne l'entière adhésion du client aux conditions générales de vente de Mayotte évasion et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Article 2 - Information préalable

L'information préalable requise par les articles L.211-8 et R.211-5 du Code du Tourisme est constituée par toutes les informations contenues dans le présent devis.

Conformément aux articles L.211-9 et R.211-8 du Code du Tourisme, outre les errata, Mayotte évasion se réserve expressément la faculté de modifier tout élément de son offre préalable dans le cadre de la gestion des capacités disponibles (chambres, sièges dans le transport aérien, etc).

Article 3 - Inscription et contrat

L'inscription à un des voyages ou séjours proposés par Mayotte évasion peut être souscrite directement par e-mail et/ou par signature par le client.

Article 4 - Carnet de voyage électronique

Dans le cadre d'une démarche de Tourisme Responsable, Mayotte évasion privilégie le recours à la version électronique pour les documents de voyage. Ainsi, toutes les informations utiles et les documents nécessaires au voyage sont adressés par e-mail à l'adresse électronique communiquée à l'agence de voyages par le client lors de sa réservation.

Article 5 - Acompte et paiement

Lors de l'inscription, le client verse un acompte de 30% du montant total du prix du voyage. Le client doit régler le solde trente jours au plus tard avant la date du départ.

A défaut de règlement dans le délai ci-dessus imparti et après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, et restée sans effet au plus tard dans les deux jours suivant la date de l'accusé de réception, le contrat sera réputé résilié du fait du client et de Mayotte évasion fera application de l'article 10 relatif aux frais d'annulation.

Lorsque l'inscription se fait à moins de trente jours du départ, le client paye la totalité du prix du voyage.

Article 6 - Risques

Certains événements ou risques très probables d'événements politiques (notamment guerres, troubles) ou naturels (notamment tsunamis, tremblement de terre, cyclone) peuvent survenir, Mayotte évasion se réserve le droit de refuser une inscription pour une destination où est survenu ou risque très probablement de survenir un tel événement, sans que ce refus puisse constituer un refus de vente.

Article 7 - Annulation du fait du client

En cas d'annulation, la prime d'assurance, les frais de visas lorsqu'ils ont été obtenus ne sont pas remboursables. Lorsque l'annulation survient du fait du client une indemnité forfaitaire est retenue :

✓ Plus de 30 jours avant le départ : 80€ par personne pour les voyages sur vol affrété/ 100€ par personne pour les voyages sur vol régulier « moyen courrier », 200€ par personne sur les vols réguliers « long courrier », 100% du prix du billet pour les vols XL Airways, Air France, Air Austral.

✓ Entre 30 jours et 21 jours avant le départ : 25% du montant total du voyage.

✓ Entre 20 jours et 8 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage.

✓ Entre 7 jours et 2 jours avant le départ : 75% du montant total du voyage.

✓ Moins de 2 jours avant le départ, le jour du départ ou après le départ : 100% du montant total du voyage.

Si le client demande une émission anticipée des billets d'avion le jour de son inscription afin d'éviter la répercussion d'éventuelles hausses liées à la variation du prix du carburant ou des taxes aériennes, les conditions d'annulation seront :

✓ Du jour de l'inscription jusqu'à 21 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage.

✓ De 20 jours au jour du départ ou après le départ : appliquer les conditions ci-dessous.

Certaines compagnies aériennes (et notamment TAP, Delta, Royal Air Maroc, Thai Airways, US Airways, Air Europa, Emirates) exigent l'émission des titres de transport dès la réservation. En cas d'annulation du fait du client, des pénalités pourront être retenues en plus des indemnités forfaitaires énumérées ci-dessus, et cela quelle que soit la date d'annulation.

Les croisières sont soumises à des conditions particulières d'annulation mentionnées dans les devis. Les frais d'annulation peuvent être couverts par la souscription d'une assurance annulation. Dans tout les cas, lorsque le client ne se présente pas au départ ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage faute de présenter les documents nécessaires au voyage (notamment passeport, visa, certificat de vaccination), le voyage ne sera en aucun cas remboursé.

Article 8 - Modification du fait du client

Toute modification du contrat de voyage à la demande du client plus de 30 jours avant la date de départ entraîne 40€ de frais de dossier sauf si la demande est justifiée par événement extérieur au contrat qui s'impose au client.

Aucune demande de modification n'est possible :

✓ A moins de 30 jours de la date de départ.

✓ Hors tarif aérien.

✓ Et, quelle que soit la date, en cas d'émission anticipée du billet d'avion à la demande du client.

Article 9 - Modification du contrat de voyage par suite d'un évènement extérieur

Lorsqu'avant le départ, du fait d'un évènement extérieur qui s'impose à Mayotte évasion, celle-ci est amenée à modifier un des éléments essentiels du contrat, elle en informera le client le plus rapidement possible par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client pourra alors soit résilier le contrat, soit accepter la modification proposée par Mayotte évasion. Au cas où le client opterait pour la résiliation, il pourra solliciter le remboursement de la totalité des sommes réglées. Dans les deux cas (résiliation ou acceptation de la modification), le client devra informer Mayotte évasion dans les 7 jours de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception évoquée plus haut. A défaut de réponse par lettre recommandée avec accusé de réception dans ce délai, le client sera réputé avoir opté pour la modification proposée. Un avenant précisant la ou les modifications apportées sera alors signé entre les parties.

Article 10 - Prix

Les prix figurant dans le devis sont des exemples de prix et/ou des options applicables pour les périodes indiquées, sous réserve d'éventuelles modifications telles que mentionnées aux articles 2 et 16 des présentes. Le prix du voyage est impérativement confirmé par l'agent de voyages vendeur au client au moment de l'inscription. Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans le descriptif de chaque devis.

Le forfait de base par personne comprend en général :

- ✓ Le logement en chambre double dans la catégorie mentionnée.
- ✓ Le transport aérien aller et retour sur vol spécial ou régulier au départ de Paris.
- ✓ Les transferts aéroport- hôtel - aéroport (sauf disposition contraire dans le devis).
- ✓ La pension selon la formule proposée.
- ✓ L'accueil et l'assistance sur place.
- ✓ L'accès aux services et infrastructures de l'hôtel selon le devis.
- ✓ Les frais de dossiers, les taxes d'aéroport, les taxes de sûreté et redevances passagers.

Le forfait de base par personne ne comprend notamment pas :

- ✓ Les assurances annulation, rapatriement et bagages.
- ✓ Les suppléments, les boissons, les dépenses personnelles.
- ✓ Les pourboires à régler sur place.
- ✓ Les options payantes.

Article 11- Modification du prix

Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf dans les cas suivants :

- a) Variation du coût du transport lié notamment au coût du carburant.
- b) Variation des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage,

d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.

c) Variation du taux de change.

En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente comme suit :

- ✓ La variation du coût du transport sera intégralement répercutée dans nos prix de vente conformément aux modalités de calcul suivantes :
- ✓ Pour les vols réguliers, l'application de la hausse ou de la baisse est pratiquée directement par la compagnie aérienne régulière ré impactée par Mayotte évasion à ses clients, sur la part aérienne des forfaits.
- ✓ Pour les vols affrétés par Mayotte évasion : la variation s'entend seulement du coût du carburant.
- ✓ La notification de cet impact se fera systématiquement à votre agent de voyage pour les voyages ayant lieu dans un délai compris entre 40 et 70 jours suivant la notification.
- ✓ Les réservations intervenant dans les 40 jours du départ sont impactées de l'éventuelle fluctuation du carburant dès la réservation et ne feront pas l'objet d'ajustement ultérieur.

Les prix de nos voyages ont été calculés sur la base d'un prix moyen du carburant, le calcul se fera et sera communiquée au client au moment de son inscription.

Article 12- Durée du voyage

La durée du voyage est établie à compter de la date du jour de la convocation à l'aéroport de départ à la date du jour du retour. Le prix du voyage ou du séjour est calculé en fonction d'un nombre de nuitée et non de journées. Une nuitée, conformément à l'usage dans l'hôtellerie internationale, correspond à la période de mise à disposition des chambres entre 15h et 12h le lendemain matin. En raison des horaires du transport imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière nuitée peuvent être écourtées par rapport au programme ou circuit prévu au présent devis. Pendant les vacances scolaires, et selon les zones concernées, les réservations sont uniquement ouvertes sur la période de 8 jours/7 nuits.

Article 13- Hôtel

Mayotte évasion précise dans son présent devis la classification des hôtels par étoiles ou par catégorie effectuée par les Ministères de Tourisme locaux selon des normes qui sont différentes des normes françaises. Les chambres individuelles, malgré le paiement d'un supplément, sont toujours moins bien situées et plus petites que les chambres doubles. Les chambres triples ou quadruples sont de chambres doubles dans lesquelles un troisième, voir un quatrième lit d'appoint est ajouté dans le même espace. Mayotte évasion recommande aux familles de quatre personnes de prendre deux chambres doubles ou des chambres familiales désignées. Selon la réglementation internationale, le jour du départ, les chambres doivent être libérées à midi, même si le départ n'a lieu qu'en soirée. Les prestations de transferts non utilisées par le client sont non remboursables.

Article 14- Repas

Le séjour en demi-pension comprend : un dîner, une nuitée, et un petit déjeuner. Le séjour en pension-complète comprend : un dîner, une nuitée, un déjeuner et un petit déjeuner. Les boissons, y compris l'eau minérale, sont payantes sauf disposition contraire dans le devis. Dans la formule « tout compris », les prestations s'arrêtent après le petit déjeuner du jour du départ. Ces prestations peuvent être fournies lors du transport aérien ou lors du séjour hôtelier.

Article 15 - Circuits et excursions

Lors des excursions d'une journée achetées sur place, la boisson et les repas pris en dehors de l'hôtel ne sont pas compris même en cas de séjour en pension complète. Les hôteliers ne fournissent pas de panier repas en compensation. Les étapes du circuit peuvent être modifiées en fonction des impératifs locaux à l'occasion desquels des destinations prévues sont temporairement impossibles d'accès. Elles peuvent être inversées ou décalées. Toutefois l'intégralité des visites est respectée dans la mesure du possible. Les noms des hôtels servant à l'hébergement sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres de catégorie similaire.

Article 16 - Effets personnels

Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés impérativement au coffre des hôtels.

Mayotte évasion n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours, et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur dans les bagages, ni d'emporter d'objet de valeur avec soi.

Article 17 - Billets d'avions et défaut d'enregistrement

Les billets d'avion, même en cas de perte ou de vol, ne sont ni échangeables, ni remboursables. Le client a l'obligation d'acheter à ses frais un billet d'avion de remplacement.

✓ Mayotte évasion ne peut être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu du départ du voyage occasionné par un retard de réacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par Mayotte évasion, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

✓ Mayotte évasion ne peut être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement :

✓ Lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...).

✓ Lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

✓ Lorsque le client se présente après l'heure limite d'enregistrement : Mayotte évasion conseille vivement de se présenter au plus tard 2h avant le décollage pour un vol moyen courrier et 3h avant le décollage pour un vol long courrier.

En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu du départ du voyage, il sera retenu 100% du montant du voyage.

Article 18 - Formalités

Il appartient à l'agent de voyages de communiquer au client avant la conclusion du contrat, les informations sur les diverses formalités administratives, douanières et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières, y compris pour les mineurs et les animaux. L'enfant mineur, même bébé, qui voyage avec ses parents doit être muni de sa carte d'identité (pays de l'UE notamment) ou de son passeport selon la destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux qui figurent sur leurs pièce d'identité, passeport ou visas. Mayotte évasion n'est pas responsable de l'inobservation par le client de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et/ou infliger le paiement d'une amende. Les formalités administratives indiquées dans la rubrique de chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Consulter l'agent de voyages pour les autres cas. Au cas où des exigences nouvelles relatives aux dispositions d'ordre administratif ou sanitaire viendraient à être posées par les pays de destination, entre la confection du devis et la date de départ, Mayotte évasion en informera l'agence de voyages qui devra en informer à son tour le client par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par télégramme en fonction de la date des dispositions ci-dessus évoquées. Mayotte évasion n'accepte pas l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, il ne pourra être reproché à Mayotte évasion de refuser de vendre un contrat de voyage à un mineur non accompagné. De même, Mayotte évasion ne peut être tenue pour responsable dans le cas où malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, à un des voyages ou séjours.

Article 19 - Pré-acheminement et post-acheminement

Les pré et post-acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de sa responsabilité exclusive, à moins qu'il soit inclus dans le devis initial.

Article 20 - Assurance

Aucune assurance n'est comprise dans le contrat de voyage, Mayotte évasion recommande très fortement de souscrire une assurance auprès de l'agent de voyages. L'agent de voyages communique au client les précisions et indications exigées au titre des articles R.211-4 et R.211-6 du Code du Tourisme. Les assurances, excursions, droit de préférence et les éventuels frais de visas ne sont jamais remboursables, quelle que soit la date d'annulation.

Article 21 - Transport

Conformément à l'article R.211-15 du Code du Tourisme, l'information préalable de l'identité du transport aérien est communiquée sous la forme d'une liste comprenant au maximum, par tronçon, trois transporteurs contractuels au nombre desquels Mayotte évasion s'engage à recourir dans le présent devis. Cette information est complétée, le cas échéant, par la mention de l'identité des transporteurs de fait lorsque ceux-ci sont différents des transporteurs contractuels.

Conformément à l'article R.211-18 du Code du Tourisme, après la conclusion du contrat, Mayotte évasion informe le client de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat au moment de l'enregistrement. Les horaires de transport donnés sont à titre indicatifs, sous réserve de modification et ne sont pas de nature contractuelle. Les dates des jours de départ et de retour relèvent du contrat de voyage. Les horaires sont communiqués dès réception du plan de vol, restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les terminaux de départ et de retour et les horaires de vol pouvant être modifiés sans préavis par les compagnies aériennes. Le retard au sens de l'article 6 du règlement (CE) n°261/2004 du 11 février 2004 se calcule entre l'horaire d'embarquement confirmé le jour même le cas échéant par le représentant de la compagnie et l'horaire effectif d'embarquement. Les horaires de retour seront communiqués sur place par le représentant de la compagnie aérienne, la ré confirmation des vols retour se fait 24h avant la date du retour. Mayotte évasion recommande de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage, le lendemain du jour de retour. Par ailleurs, Mayotte évasion attire l'attention du client sur le fait que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (Code Share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur nom propre alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Le transport des chats et des chiens est soumis à une réservation et à une confirmation de celle-ci. Les chats et les chiens sont acceptés en cabine à la condition qu'ils fassent moins de 5 kg et qu'ils soient enfermés dans un panier aéré. Les autres animaux ne sont pas acceptés. Le poids de bagages autorisé sans supplément de prix est de 15kg par personne. Tout frais pour supplément de bagages est à la charge du client. La surcharge est payable directement à l'aéroport selon le barème appliqué par la compagnie. En cas de perte ou détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

Article 22 - Responsabilité

Mayotte évasion sera exonérée de toute responsabilité lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat de voyage est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit au cas de force majeure. Mayotte évasion afin de souscrire les conséquences de sa responsabilité civile

professionnelle a souscrit une assurance auprès d'Allianz (articles L.211-18 et R.211-35 à R.211-40 du Code du Tourisme) 13 place mariage 97600 Mamoudzou/Mayotte, pour un montant de garantie tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs) de 4 580 000 par année d'assurance. Il est rappelé que la responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages proposés dans le présent devis ainsi que celle de leurs représentants, agents ou employés est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature portant sur le transport aériens des passagers, exclusivement comme précisé aux conditions de transport figurant sur le billet des passagers, en conformité avec les conventions internationales en vigueur et/ou la réglementation locale et notamment la convention de Varsovie et/ou Montréal en fonction des pays sur lesquels sont situés le point de départ et le point de destination du transport aérien. Il est également rappelé que Mayotte évasion est un organisateur de voyage et n'est pas un transporteur aérien. Sa responsabilité ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien. Dans l'hypothèse où sa responsabilité serait engagée. Mayotte évasion bénéficie des mêmes exclusions et/ou limitations de responsabilité que le transporteur aérien. Mayotte évasion n'est jamais responsable des dommages indirects.

Article 23 - Réclamation

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par écrit le plus tôt possible à notre représentation sur place, afin de pouvoir, le cas échéant, apporter une solution au problème posé. Dans la négative, la réclamation doit être adressée dans les meilleurs délais après le retour à l'agence de voyages accompagnée de pièces justificatives qui transmettra au service Relations Clientèle de Mayotte évasion. Après avoir saisi le service Relations Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, quand toutes voies de recours internes auront été épuisées. Les coordonnées et modalités de saisi sont disponibles sur le www.mtv.travel.

Article 24 - Reproduction des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme

Art. R.211-3- Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport de ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Art. R.211-3-1- L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à la disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique

dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du Code Civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

Art. R.211-4- Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;

2° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° les prestations de restauration proposées ;

4° la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union Européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-8 ;

10° les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;

12° l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

Art. R.211-5- L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments.

Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R.211-6- Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties.

Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du Code Civil. Il doit comporter les clauses suivantes :

1° le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;

4° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° les prestations de restauration proposées ;

6° l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ;

9° l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes

d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou le séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ;

14° les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;

16° les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat

d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17°- les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couvrant et les risques exclus ;

18°- la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19°- l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20°- la clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4.

21°- L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Art. R.211-7- L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. R.211-8- Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, les variations de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. R.211-9- Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé

par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

✓ soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

✓ soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. R.211-10- Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en accuser de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat, et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. R.211-11- Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

✓ soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

✓ soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celle-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fourni à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.